

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/270162/2020**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM X (Kena mobile)**

#### **IL DIRETTORE**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 22/04/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Tim X (di seguito Tim), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 22/04/2020; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 07/04/2020), quanto segue. Inviava formale disdetta, ma l’operatore non dava seguito ad essa e continuava a fatturare. Si vedeva così costretto a reclamare telefonicamente e ad effettuare ulteriore comunicazione scritta. Anche a seguito di ciò, l’operatore non dava tuttavia seguito alle richieste. Precisa che, nonostante tutto, ha comunque pagato le fatture in contestazione. Ciò premesso, l’istante chiede: 1) il rimborso delle fatture emesse successivamente alla data di disdetta per l’intero importo, pari ad euro 364,01, oltre ad interessi legali; 2) gli indennizzi per mancata elaborazione della disdetta e per mancata risposta ai reclami (29/10/2019), pari ad euro 400; 3) il rimborso della indebita fatturazione ogni 28 giorni; 4) il rimborso delle spese legali forfettariamente quantificate in euro 100. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 900.

Tim, con memoria in data 09/06/2020, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Premette di avere già provveduto al rimborso delle fatture per un totale di euro 366,48 (valuta 15/04/2020) a far data dalla prima raccomandata di disdetta (allegata schermata), ritiene pertanto sul punto cessata la materia del contendere. Precisa poi che la mancata o ritardata lavorazione della disdetta non costituisce fattispecie indennizzabile. Sul punto, cita ex multis la delibera n. 59/12 del Corecom Lazio, secondo la quale “la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l’utente manifesta di non avere più interesse all’adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l’annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti

per l'utente un disagio indennizzabile.”, nonché le più recenti delibere Agcom n. 126/17/CIR: “Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iv), inerente alla ritardata cessazione contrattuale e alla fornitura di un servizio non richiesto, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati” e Corecom Piemonte n. 59/2017: “Per tali ipotesi non si ritiene di liquidare un indennizzo a titolo di “indebita fatturazione dei servizi”, sia in quanto tale fattispecie non risulta codificata dal Regolamento in materia di indennizzi di cui all'Allegato A delle Delibera n. 73/11/CONS e sia in quanto, per consolidata prassi dell'Autorità delegante, si ritiene che il rimborso o lo storno degli addebiti basti già a compensare il pregiudizio arrecato all'utente”. Afferma come anche al caso di specie non possa che essere applicato il principio appena richiamato e l'orientamento ormai consolidato dell'Autorità e ribadisce come Tim abbia in effetti provveduto a rimborsare all'istante la somma di euro 366,48. Parimenti infondata ritiene essere sia la domanda di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami, non avendo l'istante mai reclamato alcunché e nessuna segnalazione o reclamo essendo allegati agli atti, sia la doglianza relativa alla fatturazione a 28 giorni, trattandosi di domanda nuova, non oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione, come tale inammissibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) può essere parzialmente accolta. Tim afferma in memoria di avere già provveduto al rimborso delle fatture erroneamente emesse successivamente alla disdetta per un totale di euro 366,48, essendo con ciò cessata la materia del contendere. A riprova di ciò, produce tuttavia schermata (riprodotta in memoria) riportante elenco degli importi via via rimborsati (coincidenti, in effetti, con quelli di cui alle note di credito emesse, tutte, in data 21/04/2020 ed allegata agli atti dall'istante), la cui somma complessiva ammonta ad euro 300,44 e non già, dunque, ad euro 366,48, come invece affermato. Tim, relativamente alle fatture erroneamente emesse post disdetta (allegata agli atti), è dunque tenuto a corrispondere all'istante l'importo risultante non essere stato, a tutt'oggi, ancora rimborsato, pari ad euro 66,04 (sessantasei/04). La richiesta di cui al punto 2) può essere parzialmente accolta. La richiesta di indennizzo per mancata elaborazione della disdetta non è accoglibile, dovendosi ritenere, come da orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, già pienamente soddisfatta con il rimborso degli importi erroneamente fatturati in seguito ad avvenuta disdetta (punto 1)). Inoltre, essa non rientra, comunque, tra le fattispecie previste come indennizzabili ai sensi della delibera n. 347/18/CONS. Viceversa, è accoglibile la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo inoltrato a mezzo pec in data 29/10/2019, allegato agli atti dall'istante e rispetto al quale Tim non ha fornito alcuna prova di avvenuto riscontro. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 14/12/2019 (data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 07/04/2020 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 116), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 290,00 (duecentonovanta/00), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di rimborso della indebita fatturazione ogni 28 giorni, di cui al punto 3), non può essere accolta. Ai sensi dell'art. 14, comma 3, della delibera n. 203/18/CONS, "A pena di inammissibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia". Il richiamato art. 6, comma 1, dispone, in particolare, come nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto la richiesta di cui sopra non risulta formalizzata nel Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14, pertanto non può essere accolta. La richiesta di rimborso delle spese di procedura, di cui al punto 4), non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute.

## DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/04/2020, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Tim X per le motivazioni di cui in premessa. 2. Tim X è tenuto a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorandoli degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 66,04 (sessantasei/04), non ancora corrisposti relativamente alle fatture erroneamente emesse post disdetta; II euro 290,00 (duecentonovanta/00), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS. 3. Tim X è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Rita Filippini